

Reciclando conhecimento

Treinamento *Atitude* atualiza frentistas e encarregados

A rede Forza continua aprimorando seus funcionários para cada vez melhorar mais a qualidade de seus serviços. Em setembro, foram iniciados dois novos treinamentos dentro do projeto *Atitude*: um destinado a frentistas antigos e outro a encarregados, ambos coordenados pela área de Recursos Humanos da Forza e com consultoria do especialista Fernando Cafieiro.

Em encontros semanais, 240 frentistas selecionados passaram por uma reciclagem de conhecimentos visando a melhoria do atendimento ao cliente, com foco motivacional, de modo a obter alto desempenho nas vendas.

“O treinamento foi bem dinâmico, baseado na vivência nos postos. Relembramos alguns conceitos abordados em outros treinamentos, com foco na comunicação verbal e não verbal durante as etapas do atendimento. As grandes questões são como fazer, para que fazer e quando fazer”, explica Fernando Cafieiro.

Já os 71 encarregados da rede de postos Forza estão mensalmente recebendo treinamento para desenvolver a liderança de equipe e motivação, além de aprender a propor atingir metas por meio do exercício de influenciar pessoas. A cada encontro, um tema específico é trabalhado.



“A partir do treinamento, aprendi a ter mais flexibilidade, compreender os diferentes pontos de vista e saber quando se aproximar do frentista e quando recuar. Eu só posso agradecer à empresa por esta oportunidade de me aprimorar” - Valdez Dantas dos Santos, encarregado do Rio Comprido



“Aprendemos a nos comportar melhor diante de situações difíceis e ter equilíbrio emocional para lidar com diferentes tipos de pessoas, sejam clientes ou frentistas. Foi um treinamento completo e muito importante para nós” - Marcelo de Souza Santos, encarregado do Recreio



O consultor Fernando Cafieiro e o frentista Carlos Eduardo Martins

“Os pontos mais interessantes para mim foram relativos ao atendimento ao cliente, pois cada um deles tem um perfil e um jeito diferente, e saber se relacionar com todos eles é ótimo. Este ponto vai me ajudar a continuar sempre melhorando o meu próprio atendimento” - Carlos Eduardo Martins, frentista de Parada Angélica

› CONTEÚDO



04

MAIS UMA OPÇÃO

Posto Forza Maracanã agora tem GNV



06

GENTE DE QUALIDADE

Edson Francisco, encarregado da unidade São Cristóvão



08

PROMOVIDOS

Funcionários conquistam novos cargos dentro da empresa

Bem-vindo à Forza

Novos frentistas chegam cheios de energia à empresa

Ele tem apenas 18 anos, mas para ganhar o seu próprio dinheiro já praticou atividades como vender picolés na praia e limpar quintais.

Thiago Augusto se prepara agora para o seu primeiro trabalho formal, como frentista na unidade Recreio.

“Estou empolgado, mas um pouco nervoso. Aos poucos, eu sei que tudo vai se acertando e vou me empenhar ao máximo para somar à equipe rapidamente. Já notei que a Forza é uma empresa muito boa e se surgirem oportunidades para crescer, eu vou investir nelas”, diz Thiago, que adora navegar na internet e fazer musculação quando não está trabalhando.



O mineiro **Arnaldo Rocha Pereira**, 33 anos, é outro que também está ingressando no Grupo Forza. Já trabalhou como fiscal de loja de cosméticos e foi frentista durante três meses nos postos BR, agora assume a mesma função no posto Forza, em Santíssimo.

Ele descobriu a vaga por acaso, ao folhear um jornal à procura de informações sobre um concurso. “Foi ótimo, porque na época eu estava desempregado”, conta o frentista.

Pai de Gabriel, de apenas 6 meses, Arnaldo espera crescer profissionalmente para poder garantir um bom futuro para o filho. “Sei que a Forza tem apenas 11 anos e vai se expandir, quero poder fazer parte desse crescimento”.

A bicharada está à solta nos postos Forza



Fantasia de animais distribuindo balas estão fazendo a alegria de quem tem visitado as lojas de conveniência Tutta L'ora dos postos Forza. A ação tem agradado não só crianças mas também adultos, é o que garante Almir Conceição Martins, franqueado da loja da unidade Santa Rosa. “A campanha aumentou o fluxo de pessoas na loja e no posto. O retorno foi muito legal. Não só as crianças como adultos tiraram fotos com os bichos”.

Veja em quais postos encontrar a bicharada nos fins de semana do mês de novembro:

Figueira, Pavuna, Santa Rosa, Maracanã, Vila da Penha, Tijuca e Washington Luiz 3.

Faça uma foto bacana com os bichos e mande pra gente:

 facebook.com/postosforza

 twitter.com/postosforza

MURAL



Proibido falar ao celular

Agora é lei. Desde 11 de julho de 2011, é proibido o uso de aparelhos de telefonia celular nos postos de combustíveis no município do Rio de Janeiro, incluindo lojas de conveniência, bares, restaurantes, boxes de serviços e estacionamentos que fazem parte da área onde estão situados.

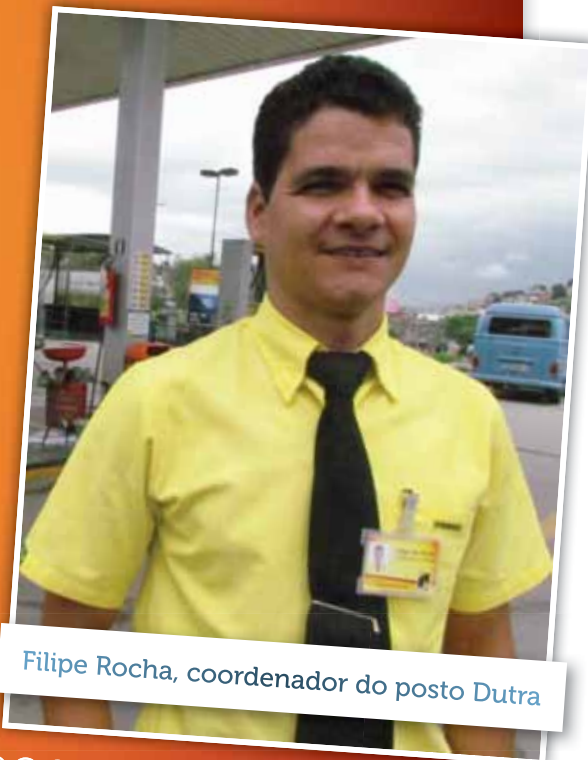
Os infratores serão convidados a se retirar dos locais. Caso se neguem a atender tal recomendação, será pedida a intervenção policial. O descumprimento da lei nº 5.293 acarretará multa no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) ao usuário do aparelho e ao proprietário do estabelecimento, dobrados no caso de reincidência. O valor será atualizado, anualmente, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

Os destaques nas vendas do terceiro trimestre

O posto Maracanã encabeça o ranking de vendas de combustíveis de julho a setembro. A unidade coordenada por Luiz Fernando do Nascimento ultrapassou as metas estipuladas em 17,3% para combustíveis líquidos e 9,6% no mix. Em seguida, vem Itaguaí 2, que até o momento é o grande destaque no mix, indo 17,4% além da meta, e 9,9% nos líquidos. Em terceiro, quarto e quinto lugares estão, respectivamente, Itaboraí 1, Alto da Boa Vista e Itaboraí 2, com pouca diferença percentual entre uma e outra.

Posto Dutra é meritocrata

Em outubro, o posto Dutra, coordenado por Filipe da Rocha, foi o que obteve melhor desempenho da rede Forza no quesito obrigações referentes ao Departamento Pessoal, cumprindo os prazos e preenchendo corretamente os documentos. Parabéns!



Filipe Rocha, coordenador do posto Dutra

Treinamento Bob's para franqueados de lojas em postos

Em setembro, os franqueados do Bob's dos postos Forza receberam treinamento para reciclar conceitos operacionais e administrativos e conhecer alguns novos padrões da rede de fast food.

O treinamento, realizado na loja escola Bob's, abrangeu todos os setores: saladeira; chapa; sorvete; balcão de atendimento e parte administrativa.

“Precisamos fazer uma reciclagem para ajudar os nossos colaboradores executarem tudo corretamente dentro da loja. Melhorando a qualidade do atendimento e os processos de produção, teremos um desperdício menor e maior lucratividade”, diz Marcos Monteiro, franqueado da loja Bob's do posto Forza Washington Luiz 3.



Marcos Monteiro, franqueado Bob's do posto Washington Luiz 3

Posto Maracanã já tem GNV

O posto Forza no Maracanã ganhou, em outubro, mais uma opção de combustível para oferecer aos seus clientes: o gás natural veicular (GNV). Alecionildo Sodré, diretor de operações da Forza, está otimista em relação ao aumento de fluxo que a novidade pode gerar. “Melhoramos a oferta para os consumidores nesta região. Acreditamos que o volume de vendas deste combustível possa surpreender pela localidade do posto”.

A unidade, localizada na Avenida São Francisco Xavier, esquina com Avenida Maracanã, também conta com serviços de troca de óleo e uma loja de conveniência Tutta L’ora.



Programa de Operação Padrão em ação

O POP continua semanalmente nas unidades da rede Forza. Alguns postos têm recebido a visita da equipe operacional com convidados de outros setores da empresa como parte do Programa de Operação Padrão (POP). Por um dia, eles acompanham toda a dinâmica da operação de perto juntamente com a equipe do posto, com o objetivo de melhorar e orientar para os procedimentos operacionais da rede.

O posto Maracanã foi um dos primeiros a receber a visita do POP. “É muito importante ter a visão de pessoas de fora do posto, pois tem coisas que fazemos no nosso dia a dia que passam despercebidas. A visita nos ajudou, por exemplo, a melhorar o posicionamento na pista, o atendimento, e o abastecimento de GNV, que é uma novidade no posto”, diz Luiz Fernando do Nascimento Pinto, coordenador da unidade.



Todos os aniversariantes do mês serão presenteados com uma bolsa de viagem da Forza

Daniel Alves Nogueira

Data de nascimento: 8/11

Estado civil: solteiro

Filhos: não

Trajétoria na Forza: sou frentista da unidade Figueira desde 2010.

O que fazia antes de entrar na Forza: este é o meu primeiro emprego.

Um presente que gostaria de ganhar: uma bolsa para estudar Matemática Financeira em uma universidade.



Jorge Luiz Ferreira

Nome: **Data de nascimento:** 14/11

Estado civil: casado

Filhos: uma enteada, Bárbara, 17 anos.

Trajétoria na Forza: entrei como frentista em 5 de abril de 2005 no posto São Cristovão. Após três anos, fui promovido a encarregado, no posto Valqueire. Dois anos depois, fui promovido a assistente. Trabalhava até pouco tempo no posto Abolição, agora estou em Ramos.

O que fazia antes de entrar na Forza: era atendente de locadora.

Um presente que gostaria de ganhar: um videogame PlayStation 3.



Ivandro Francisco de Medeiros

Data de nascimento: 16/11

Estado civil: casado, mas não no papel.

Filhos: Geovana, 7 anos.

Trajétoria na Forza: vim da Paraíba, em 2000, e logo consegui um emprego de frentista no posto Abolição, pois meus irmãos já trabalhavam na rede. Após quatro meses, fui para a unidade Pavuna, onde estou até hoje.

O que fazia antes de entrar na Forza: trabalhei por oito anos no açougue de um supermercado na Paraíba.

Um presente que gostaria de ganhar: uma camisa do Botafogo.



Doe vida, doe sangue



O Dia Nacional do Doador de Sangue é lembrado em 25 de novembro. Dados do Ministério da Saúde indicam que 1,9% dos brasileiros doa sangue regularmente. A taxa está dentro do parâmetro de 1% a 3% definido pela Organização Mundial da Saúde, mas, de acordo com a pasta, ainda precisa melhorar.

Para doar sangue é preciso ter entre 18 e 65 anos, pesar mais de 50 quilos, estar em boas condições de saúde e apresentar documento de identidade oficial com foto. O ministério também orienta que o doador não esteja em jejum, evite ingerir alimentos gordurosos pelo menos quatro horas antes e bebidas alcoólicas nas 12 horas anteriores, não fume nas duas horas que antecedem à doação e tenha dormido pelo menos seis horas.

Não podem doar sangue pessoas que tiveram diagnóstico de hepatite após os 10 anos de idade, mulheres grávidas ou amamentando, pessoas expostas a doenças transmissíveis pelo sangue como aids, hepatite, sífilis e doença de Chagas, usuários de drogas e pessoas que tiveram relacionamento sexual com parceiro desconhecido ou eventual sem uso de preservativos.

As doações podem ser feitas no Hemorio, que fica na Rua Frei Caneca, nº 8, no Centro. Mais informações podem ser obtidas pelo Disque Sangue: 0800 282 0708 ou pelo site www.hemorio.rj.gov.br.



Edson Francisco, encarregado do posto São Cristovão

Edson Francisco vai comemorar seu aniversário de 46 anos no próximo dia 18 pela primeira vez como encarregado do posto São Cristovão. Há dez anos trabalhando na rede Forza, ele começou como frentista na Pavuna, passou por Valqueire e Rio Comprido, e foi promovido há cerca de dois meses.

“A promoção é uma oportunidade de oferecer algo melhor aos meus filhos. Começar um futuro novo, poder olhar para frente e esquecer o passado”, diz o pai de Eduardo, 25 anos, Edvaldo, 23, Janaína, 16, e Sandro, 12.

Edson considera que sua disposição, iniciativa própria e o fato de seguir as regras da empresa o ajudaram a ser promovido. Para ser bem sucedido nesta profissão, ter um bom relacionamento com a equipe é algo fundamental para ele.



Iverson de Lima Leitão, coordenador

“Estou trabalhando com o Edson há pouco tempo. Até agora pude perceber que ele exerce a função que lhe foi dada corretamente e se integra bem à equipe. Respeita o trabalho dos outros, é bastante comunicativo e está sempre em atividade durante o expediente”.

Daniilo de Oliveira, frentista

“O trabalho do Edson é ótimo. Apesar do pouco tempo de convivência com a gente, já demonstrou que sabe coordenar a equipe e fazer o posicionamento de todos na pista. É um cara muito tranquilo de se trabalhar. Tem uma boa relação com os funcionários e acredito que com o tempo vai mostrar mais ainda as suas qualidades”.

Raquel Regly, coordenadora

“Trabalhei por cinco anos com o Edson. Ele é bastante comunicativo, batalhador e consegue cativar os clientes. Se dava muito bem com a equipe e o que ele podia fazer para ajudar as pessoas ele fazia”.



SUPER OFERTA
BOB'S BURGER DUPLO

4,75

PEÇA TAMBÉM

Bob's

Promoção válida somente para o sanduíche Bob's Burger Duplo nos tipos painho quente e frio, com salada com cebola e pimentão. Preço por unidade por 3 meses a partir de seu lançamento, sujeito ao preço de mercado. Consulte o site www.bobs.com.br. Imagem meramente ilustrativa.

Fique de olho na validade dos pontos do cartão fidelidade

Eles expiram 18 meses após primeira compra



Não marque bobeira, troque seus pontos já. Conforme o regulamento, os pontos acumulados no cartão fidelidade Forza têm validade de 1 ano e meio a partir da data da primeira compra na rede de postos.

O programa fidelidade Forza foi lançado em abril de 2010 e desde então já foram distribuídos mais de 18 milhões de pontos para os 47 mil clientes cadastrados.

Verifique a validade de seus pontos através do *hotsite* do

programa, clicando no banner do cartão fidelidade em www.forza.com.br. No site, é possível também consultar o saldo de pontos, a relação completa dos brindes e a pontuação necessária para obter cada um deles.

Alguns dos prêmios podem ser resgatados diretamente nos postos e outros somente fazendo o pedido pelo *hotsite* do cartão fidelidade. Não esqueça que para resgatar os brindes é preciso estar com o cadastro completo no site.

O cartão fidelidade é gratuito. Se você ainda não tem o seu, faça-o num posto Forza. Informe-se com o frentista ou consulte o regulamento pelo www.forza.com.br.

Sesi comemora Dia Nacional da Cultura com programação especial

Para celebrar o Dia Nacional da Cultura, em 5 de novembro, o Sesi preparou uma programação especial para este mês, mostrando a diversidade cultural brasileira. Tem exposição, teatro, shows, dança, poesia e oficinas espalhados pelos espaços e teatros Sesi no Estado do Rio de Janeiro. Algumas das atrações têm entrada gratuita.

Um dos destaques é o cantor Toni Platão, que faz show a preços populares nos teatros Sesi do Centro do Rio, de Jacarepaguá, Macaé, Campos, Itaperuna, Friburgo e Duque de Caxias.

O artista sobe aos palcos do Sesi com o show *Pros que estão em casa*, eleito melhor DVD do Prêmio da Música Brasileira 2009. No repertório, releituras de clássicos como *Amor meu grande amor*, de Ângela Ro Ro, e composições próprias como *Tudo que vai*, sucesso também gravado pela banda Capital Inicial.

Confira programação no site www.firjan.org.br.



Valorizando talentos internos



Alexandre da Cunha Lopez deixa o cargo de frentista para ser vendedor da MCALUB



Santino Conceição do Carmo foi promovido de frentista a vendedor



Adevaldo Moura de Souza é o novo integrante do setor de contratos

Um das características que marcam o Grupo Força é apostar em talentos internos. Alexandre da Cunha Lopez e Santino Conceição do Carmo, frentistas, respectivamente, dos postos Ayrton Senna e Itaguaí 1, foram selecionados para as vagas de vendedor da MCALUB enquanto o *motoboy* Adevaldo Moura de Souza foi remanejado para o setor de contratos do Grupo Força.

Alexandre nem completou um ano de empresa e já conseguiu dar um salto na carreira. “É difícil ter uma empresa que tenha um projeto de carreira para o funcionário como a Força. Desde que entrei, sempre me dediquei bastante. Eu tenho três filhos pequenos,

o que aumenta a minha responsabilidade”, diz o pai de Eduardo, 1 ano, Mateus, 3 anos, e André, 4.

Ele acredita que sua experiência como corretor de imóveis e desempenho e postura na função de frentista foram fundamentais para conquistar a vaga.

O colega Santino Conceição trilha o mesmo caminho, passando a fazer parte também da equipe da MCALUB, onde vai contribuir com sua experiência de quase dez anos na área de vendas da Matte Leão.

“É um prazer muito grande ter a chance de retornar ao que gosto de fazer, que é vender junto ao cliente, e fora que é uma mudança significativa de salário”, conta Santino, que começou na

Força como frentista em 2009, passando pelas unidades Santíssimo e Itaguaí 1 e 2.

Já Adevaldo trabalhou por oito anos prestando serviços ao Grupo Força até ser convidado para ser *motoboy* da empresa, há dois anos. Durante esse tempo, ganhou experiência trabalhando com o manuseio de documentos e pagamentos, agora, Adevaldo está em treinamento para ser o novo empregado do setor de contratos.

“Fui pego totalmente de surpresa, não esperava a promoção. Acredito que tenha me destacado porque procuro sempre fazer a coisa certa, levo minhas obrigações a sério”, diz Adevaldo.

Supermercados em festa

Em 12 de novembro de 1968, foi regulamentada a atividade supermercadista no Brasil. O setor detém um faturamento de R\$ 201,6 bilhões, com suas mais de 81,1 mil lojas de acordo com a pesquisa Ranking Associação Brasileira de Supermercados (Abras) 2011, referente ao ano de 2010. Além disso, o setor emprega mais de 900 mil funcionários de forma direta e cerca de 270 mil indiretamente.

A Nossa Rede Supermercados faz parte desse setor há dez anos. A empresa tem 28 lojas no Estado do Rio de Janeiro. Uma delas, em Duque de Caxias, tem a frota abastecida na rede de postos Força. “Os serviços prestados pela Força são bons em comparação com outras empresas do setor: da qualidade dos combustíveis ao atendimento, além do preço. Nunca tivemos problemas”, diz Oswaldo Marcondes, chefe de segurança e de transportes da unidade.



Nossa Rede Supermercados

Endereço: Expedicionário José Amaro, 420, Vila São Luiz – Duque de Caxias
Telefone: 2772-3003

O Fala Força é uma produção da Gerência de Comunicação e Marketing da rede de Postos Força e MPF Comunicação - Midiática: Palavra & Foco

ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA Avenida Ayrton Senna 5.600 - Barra da Tijuca - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22775-005 - Tel.: (21) 2421-8800 - e-mail: marcela@forza.com.br

DIAGRAMAÇÃO Client By - clientby.com.br | **FOTOS** Marcella Bordallo e equipe | **IMPRESSÃO** Gráfica Jornal da Cidade - (24) 2249-8000 / 2249-3867